

Дебажим коммуникацию: протоколы общения человеков

Артур Орлов



Saint
TeamLead
Conf 2022



Давайте знакомиться

Обо мне



Давайте знакомиться

Обо мне



- Fullstack developer с 2004 г.

Давайте знакомиться

Обо мне



- Fullstack developer с 2004 г.
- Team leader/PM с 2007 г.

Давайте знакомиться

Обо мне



- Fullstack developer с 2004 г.
- Team leader/PM с 2007 г.
- SM/PO/Agile coach

Давайте знакомиться

Обо мне



- Fullstack developer с 2004 г.
- Team leader/PM с 2007 г.
- SM/PO/Agile coach
- Психолог-консультант, ICF-коуч, конфликтолог, тренер

Давайте знакомиться

Обо мне



- Fullstack developer с 2004 г.
- Team leader/PM с 2007 г.
- SM/PO/Agile coach
- Психолог-консультант, ICF-коуч, конфликтолог, тренер
- Коуч по корпоративной культуре

Давайте знакомиться

О компании: about.ati.su



Давайте знакомиться

О компании: about.ati.su



- Создаём крупнейшую экосистему сервисов для грузоперевозок

Давайте знакомиться

О компании: about.ati.su



- Создаём крупнейшую экосистему сервисов для грузоперевозок
- 20+ лет на IT-рынке

Давайте знакомиться



О компании: about.ati.su

- Создаём крупнейшую экосистему сервисов для грузоперевозок
- 20+ лет на ИТ-рынке
- 300+ человек в команде

Давайте знакомиться



О компании: about.ati.su

- Создаём крупнейшую экосистему сервисов для грузоперевозок
- 20+ лет на ИТ-рынке
- 300+ человек в команде
- 10 место в рейтинге компаний на Хабр

Давайте знакомиться

О вас



С чем хотите уйти с доклада?

«Организации проектируют
системы, которые копируют
структуру коммуникаций
в этой организации»

Мелвин Конвей, 1967.

РУКОВОДСТВО = КОММУНИКАЦИЯ

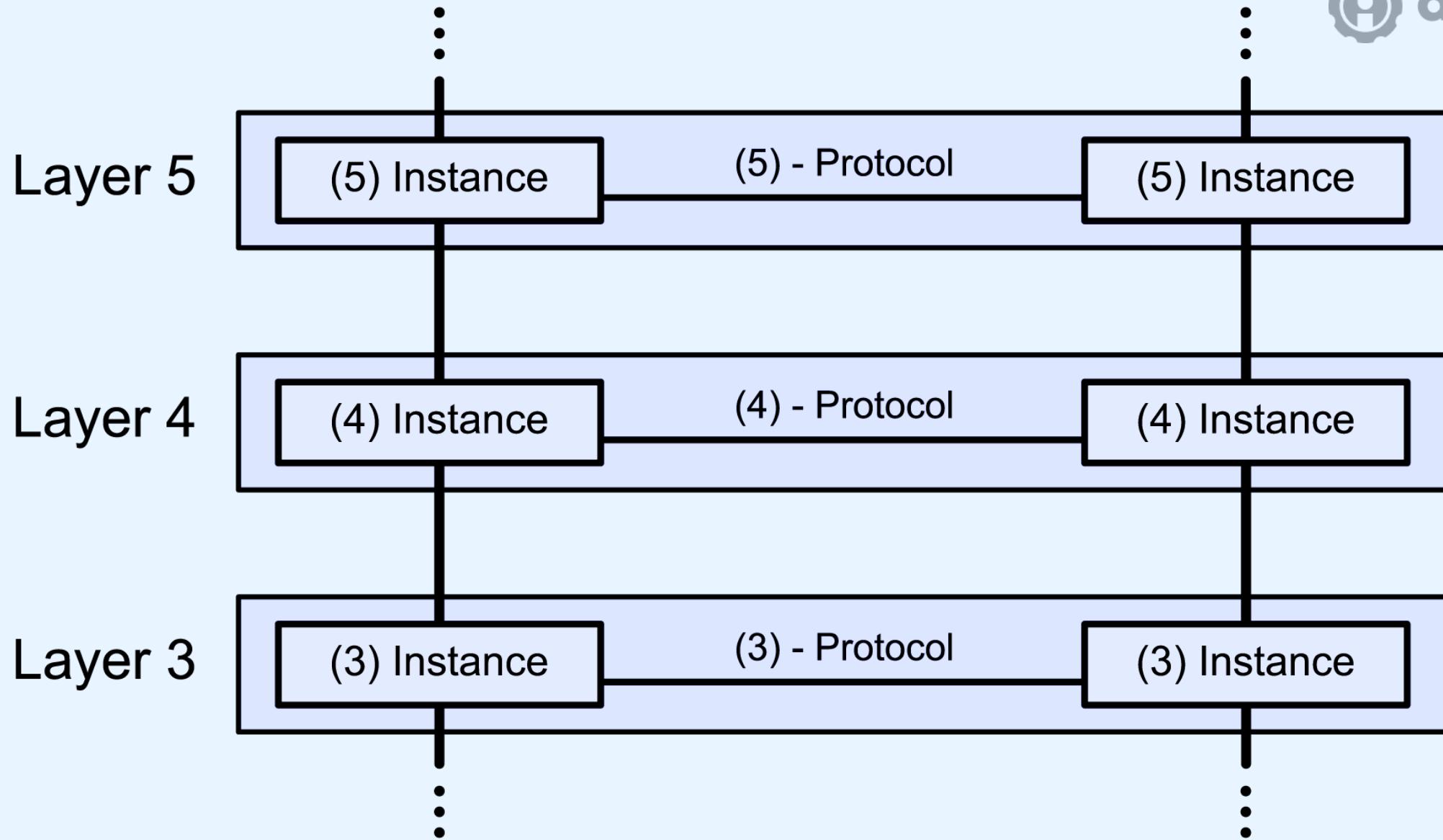
Коммуникация = “soft” skill

Коммуникация = soft “hard” skill

“Hard” skill = модель + навык

“Hard” skill = **модель** + **навык**

Коммуникация как взаимодействие по протоколу



Disclaimers



- Прикладная модель, не академическая

- Прикладная модель, не академическая
- Используется в персональной практике и эволюционирует

- Прикладная модель, не академическая
- Используется в персональной практике и эволюционирует
- 4-й закон Кларка: “Для каждого эксперта существует аналогичный эксперт с противоположной точкой зрения”

- Прикладная модель, не академическая
- Используется в персональной практике и эволюционирует
- 4-й закон Кларка: “Для каждого эксперта существует аналогичный эксперт с противоположной точкой зрения”
- Проверяйте и практикуйте!

Roadmap



1. ФУНКЦИЯ КОММУНИКАЦИИ

1. Функция коммуникации
2. Структура коммуникации

1. Функция коммуникации
2. Структура коммуникации
3. Процесс коммуникации и потери

1. Функция коммуникации
2. Структура коммуникации
3. Процесс коммуникации и потери
4. Ключевые идеи

1. Функция коммуникации
2. Структура коммуникации
3. Процесс коммуникации и потери
4. Ключевые идеи
5. Алгоритм эффективной коммуникации

#1

ФУНКЦИЯ КОММУНИКАЦИИ:
зачем мы коммуницируем?

ФУНКЦИЯ КОММУНИКАЦИИ



- «Опосредованный» способ повлиять на свое окружение

- «Опосредованный» способ повлиять на свое окружение
- «Опосредованный» способ обновить свою «карту реальности»

- «Опосредованный» способ повлиять на свое окружение
- «Опосредованный» способ обновить свою «карту реальности»
- Один из непосредственных способов повлиять на собственное состояние

Смысл коммуникации —
в обратной связи

Ключевые вопросы коммуникации



- Чтобы что?
- Чего ради и какой ценой?
- Как я пойму, что я этого достиг?

Кейс
«Какого *** вы не
предупредили о выкладке?»

#2

Структура коммуникации:
как устроено общение

Коммуникация — это



Коммуникация — это



- Обмен сообщениями:

Коммуникация — это



- Обмен сообщениями:
- Двухсторонний*,

Коммуникация — это



- Обмен сообщениями:
- Двухсторонний*,
- Асинхронный*,

Коммуникация — это



- Обмен сообщениями:
- Двухсторонний*,
- Асинхронный*,
- Мультиканальный

Мультиканальность



- Верbalная и невербальная составляющие

- Верbalная и невербальная составляющие
- «Информационная» и эмоциональная составляющие (факт и отношение к нему)

Формирование верbalного сообщения



Сенсорный опыт

Сенсорный опыт

Эмоциональный опыт

Сенсорный опыт

Эмоциональный опыт

Выводы и обобщения

Сенсорный опыт

Эмоциональный опыт

Выводы и обобщения

«Импортированные»
и наследованные убеждения

Сенсорный опыт

Эмоциональный опыт

Выводы и обобщения

«Импортированные»
и наследованные убеждения

Абстрактные понятия

Сенсорный опыт

Эмоциональный опыт

Выводы и обобщения

«Импортированные»
и наследованные убеждения

Абстрактные понятия

Личный словарь языка

Сенсорный опыт

Эмоциональный опыт

Выводы и обобщения

«Импортированные»
и наследованные убеждения

Абстрактные понятия

Личный словарь языка

Сообщение

- Отbrasывание незначимого контекста
- Отbrasывание «известных»,
«очевидных» фактов
- Отbrasывание критериев сравнения/оценки

- Восстановление контекста из собственного опыта
- Опора на свои «известные», «очевидные» факты
- Выбор своих критериев сравнения/оценки

Задача в коммуникации:
выделить и передать критичную
информацию с наименьшими потерями
и научиться «восстанавливать»
пропущенную информацию

#3

Процесс коммуникации

Что сейчас происходит?

Параметры синхронизации



- Общий словарь и язык (и мемасики, да)

- Общий словарь и язык (и мемасики, да)
- Скорость/ритм/громкость

- Общий словарь и язык (и мемасики, да)
- Скорость/ритм/громкость
- Репрезентативные системы

- Общий словарь и язык (и мемасики, да)
- Скорость/ритм/громкость
- Репрезентативные системы
- Тело — положение/движение

Способы и формы синхронизации



- Small talk

- Small talk
- Совместное времяпровождение (бар, игры, театр, спортивные мероприятия)

- Small talk
- Совместное времяпровождение (бар, игры, театр, спортивные мероприятия)
- Неформальное общение

Информация теряется,
что делать-то?

1. Обобщение

- «Все», «всегда», «никогда», «как обычно»

Кейс
«С ним никто не может
сработать»

1. Обобщение

2. Упущение

- «Лучше», «Хуже», «Самый...»,
«Сложно», «Надо»
- «Невозможно», «Не сработает»

Кейс «Надо бы это оптимизировать»

1. Обобщение
2. Упущение
3. Искажение
 - Номинализация
 - Форма глагола

Кейс Токсичные коллеги

Как восстанавливать



Как восстанавливать



- Понимание vs иллюзия понимания

Как восстанавливать



- Понимание vs иллюзия понимания
- Анализ структуры речи до содержания

Как восстанавливать



- Понимание vs иллюзия понимания
- Анализ структуры речи до содержания
- Восстанавливать пропущенное (критерии сравнения, убеждения, ценности)

Как восстанавливать



- Понимание vs иллюзия понимания
- Анализ структуры речи до содержания
- Восстанавливать пропущенное (критерии сравнения, убеждения, ценности)
- Приводить к разделяемым критериям

Как восстанавливать



- Понимание vs иллюзия понимания
- Анализ структуры речи до содержания
- Восстанавливать пропущенное (критерии сравнения, убеждения, ценности)
- Приводить к разделяемым критериям
- Бонус: видеть карту мира говорящего

Как восстанавливать



- Понимание vs иллюзия понимания
- **Анализ структуры речи до содержания**
- Восстанавливать пропущенное (критерии сравнения, убеждения, ценности)
- Приводить к разделяемым критериям
- Бонус: видеть карту мира говорящего

#4

Ключевые идеи

Ключевые идеи



Ключевые идеи



- Информация теряется/искажается при передаче

Ключевые идеи



- Информация теряется/искажается при передаче
- Объем необходимых уточнений зависит от собеседника

- Информация теряется/искажается при передаче
- Объем необходимых уточнений зависит от собеседника
- «Понимание» — это активная функция

- Информация теряется/искажается при передаче
- Объем необходимых уточнений зависит от собеседника
- «Понимание» — это активная функция
- «Понять за другого» — невозможно

- Информация теряется/искажается при передаче
- Объем необходимых уточнений зависит от собеседника
- «Понимание» — это активная функция
- «Понять за другого» — невозможно
- Смысл коммуникации — в обратной связи

#5

Алгоритм эффективной коммуникации

Чек-лист



Чтобы что? Зачем я в этой коммуникации?

- Чтобы что? Зачем я в этой коммуникации?
- Подстройка

Чек-лист



- Чтобы что? Зачем я в этой коммуникации?
- Подстройка
- Передача на «языке собеседника»

Чек-лист



- Чтобы что? Зачем я в этой коммуникации?
- Подстройка
- Передача на «языке собеседника»
- Сверка понимания*

- Чтобы что? Зачем я в этой коммуникации?
- Подстройка
- Передача на «языке собеседника»
- Сверка понимания*
- Восстановление информации
(«Хочешь-то ты чего?»)

Inspector Console Debugger Style Editor Performance Network Accessibility New

Filter URLs

All HTML CSS JS XHR Fonts Images Media WS Other

Status	Method	File	Domain	Cause	Type	Transferred	Size	0 ms	1.37 min	2.73 min	4
302	GET	index.php?search=Hi...	en.wikipedia.org	document	html	60.77 KB	274.32 KB	→ 53 ms			
200	GET	Hitchhiker's_guide_to...	en.wikipedia.org	document	html	60.79 KB	274.32 KB	→ 34 ms			
304	GET	load.php?debug=false	en.wikipedia.org	script	js	cached	0 B	→ 24 ms			
200	GET	40px-Sound-icon.svg	upload.wikimedia.org	imageset	png	3.01 KB	2.17 KB	→ 22 ms			
200	GET	H2G2_UK_front_cove...	upload.wikimedia.org	img	jpeg	28.93 KB	28.04 KB	→ 62 ms			
200	GET	Ultimate_Hitchhikers...	upload.wikimedia.org	imageset	jpeg	36.63 KB	35.74 KB	→ 32 ms			
200	GET	440px-HHGTHG_197...	upload.wikimedia.org	imageset	jpeg	90.26 KB	89.28 KB	→ 42 ms			
200	GET	440px-Adam_Pope...	upload.wikimedia.org	imageset	jpeg	53.88 KB	52.99 KB	→ 57 ms			
200	GET	H2G2_first_comic_fr...	upload.wikimedia.org	imageset	jpeg	27.87 KB	26.98 KB	→ 33 ms			
200	GET	500px-Don't_Panic_t...	upload.wikimedia.org	imageset	jpeg	31.41 KB	30.52 KB	→ 43 ms			

31 requests 1.75 MB / 649.47 KB transferred Finish: 7,149.53 min DOMContentLoaded: 691 ms load: 1.23 s

Спасибо!

@zenjoyneering



Saint
TeamLead
Conf 2022

Оценить доклад

